

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO WWW.ELZAP.EU **obowiązujący od 10.08.2021 roku**

§ 1 Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania przez Użytkowników ze Strony internetowej dostępnej pod adresem www.elzap.eu, w tym określa warunki oraz zasady sprzedaży prowadzonej za pośrednictwem Sklepu internetowego.
2. Strona internetowa prowadzona jest przez ELZAP POLSKA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Surzyckiego 16A, 30-721 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000891348, NIP: 6793214560, REGON: 388544771, o kapitale zakładowym 50.000 złotych, e-mail: elzap@elzap.eu, tel.: 801 011 220.
3. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają bezwzględnie obowiązujących praw Konsumenta, a także praw Przedsiębiorcy-Konsumenta. Wszelkie wątpliwości tłumaczy się na korzyść Konsumenta i Przedsiębiorcy-Konsumenta, a w przypadku sprzeczności postanowień niniejszego Regulaminu z bezwzględnie obowiązującymi przepisami, zastosowanie mają przedmiotowe przepisy, z tym że pozostałe postanowienia Regulaminu są nadal ważne i pozostają w mocy.
4. Użytkownik może porozumiewać się ze Sprzedawcą za pośrednictwem poczty elektronicznej: elzap@elzap.eu oraz za pośrednictwem telefonu (pod numerem podanym na Stronie internetowej).

§ 2 Słowniczek

1. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:
 - Dni robocze** – oznacza dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu przepisów powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
 - Konsument** – Użytkownik będący osobą fizyczną i zawierający umowę o świadczenie Usług Elektronicznych lub korzystający z Usług Elektronicznych, a także zawierający ze Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu internetowego umowę sprzedaży Towaru lub umowę o świadczenie usług w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna bądź jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową.
 - Przedsiębiorca-Konsument** – osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
 - Regulamin** – niniejszy Regulamin.
 - Sklep internetowy** – sklep internetowy dostępny na Stronie internetowej.
 - Sprzedawca** – ELZAP POLSKA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Surzyckiego 16A, 30-721 Kraków, KRS: 0000891348, NIP: 6793214560, REGON: 388544771.
 - Strona internetowa** – strona internetowa dostępna pod adresem www.elzap.eu, na której znajduje się m.in. Sklep internetowy.
 - Towar** – oznacza produkt przedstawiony przez Sprzedawcę za pośrednictwem Sklepu internetowego.
 - Usługi Elektroniczne** – wszelkie usługi świadczone drogą elektroniczną przez Sprzedawcę na rzecz Użytkowników w oparciu o niniejszy Regulamin.
 - Użytkownik** – każda osoba korzystająca ze Sklepu internetowego.
2. Definicje, o których mowa w § 2 ust. 1, stosuje się odpowiednio do Polityki prywatności opublikowanej na Stronie internetowej.

§ 3 Postanowienia ogólne

1. Korzystanie ze Strony internetowej odbywa się w oparciu o niniejszy Regulamin i możliwe jest po wpisaniu adresu elektronicznego www.elzap.eu.
2. Wszystkie informacje i treści zawarte na Stronie internetowej zostały zebrane i opracowane przez Sprzedawcę w dobrej wierze i na podstawie źródeł uważanych za wiarygodne.
3. Informacje zawarte w Sklepie internetowym nie stanowią oferty sprzedaży w rozumieniu Kodeksu cywilnego.
4. Sprzedawca informuje, że Strona internetowa zawiera dobra chronione prawem autorskim, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa własności intelektualnej,

a ich używanie (za wyjątkiem dozwolonego użytku), kopiowanie, powielanie oraz wszelkie formy dystrybucji bez pisemnej zgody Sprzedawcy (ewentualnie właściwych osób trzecich) jest zabronione.

§ 4 Prawa i obowiązki Sprzedawcy oraz Użytkowników

1. Sprzedawca doloży wszelkich starań, aby Strona internetowa (w tym Sklep internetowy) funkcjonowała w sposób ciągły. Sprzedawca zastrzega, że w funkcjonowaniu Strony internetowej mogą wystąpić przerwy techniczne.
2. Sprzedawca może w każdym czasie zawiesić funkcjonowanie lub zablokować dostęp do Strony internetowej lub jej niektórych funkcji, w szczególności ze względu na czynności konserwacyjne, wymianę sprzętu, modyfikację Strony internetowej oraz z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne utrudnienia lub niemożność korzystania ze Strony internetowej jeżeli powstały one nie z winy Sprzedawcy lub w inny sposób, na który Sprzedawca nie miał wpływu.
3. W przypadku natknięcia się przez Użytkowników na treści niedokładne, błędne, obraźliwe, sprzeczne z prawem lub w inny sposób niepożądane, Sprzedawca prosi o przesyłanie zawiadomienia na adres e-mail: elzap@elzap.eu.
4. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu dostarczania treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści mogących wprowadzić w błąd, zawierających wirusy lub takich, które mogą wywołać zakłócenia bądź uszkodzenia systemów komputerowych, pod rygorem odpowiedzialności przewidzianej przepisami prawa. W szczególności zabrania się Użytkownikowi:
 - 1) wykorzystywania Strony internetowej w celu tworzenia, przechowywania lub przekazywania materiałów nakłaniających do agresji, niszczenia mienia oraz czynów zabronionych prawem lub mogących spowodować odpowiedzialność karną lub cywilną;
 - 2) wykorzystywania Strony internetowej w celu skrzywdzenia osób niepełnoletnich lub dążenia do ich skrzywdzenia;
 - 3) wykorzystywania Strony internetowej w celu tworzenia, przechowywania lub przekazywania materiałów, których celem byłoby szykanowanie innych Użytkowników;
 - 4) wykorzystywania Strony internetowej w celu zamieszczania fałszywych, mylących lub kłamliwych ofert sprzedaży lub kupna produktów, przedmiotów lub usług, zachęcania innych do przesyłania „łańcuszków” oraz zachęcania ich do wstąpienia do grup opartych na zasadzie piramidy finansowej itp.;
 - 5) wykorzystywania Strony internetowej bez pisemnej zgody Sprzedawcy, w celu tworzenia, przechowywania lub przekazywania materiałów reklamowych, w tym w szczególności reklamy produktów i usług oraz do ukrytych celów komercyjnych;
 - 6) wykorzystywania Strony internetowej w celu uzyskania bezprawnego dostępu do danych innych Użytkowników oraz próby przełamania zabezpieczeń chroniących dane, oprogramowanie, sprzęt komputerowy lub system komunikacji elektronicznej osób trzecich, a także sieć telekomunikacyjną;
 - 7) wykorzystywania Strony internetowej w celu zbierania danych osobowych o osobach trzecich bez ich wiedzy i zgody, w tym także podejmowania działań polegających na zbieraniu danych z ekranu komputera (ang. *screen scraping*) i zbieraniu informacji ze zbiorów danych (ang. *database scraping*) lub innych działań, których celem jest uzyskanie spisu Użytkowników lub innych danych;
 - 8) wykorzystywania Strony internetowej do jakichkolwiek działań, które spowodowałyby utratę lub ograniczenie możliwości korzystania ze Strony internetowej lub internetu jako takiego dla innych Użytkowników, w tym także wszelkie praktyki związane z działaniami hakerskimi;
 - 9) wykorzystywania informacji i materiałów zamieszczonych na Stronie internetowej w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami, naruszający interesy osób trzecich lub interesy Sprzedawcy;
 - 10) korzystania ze Strony internetowej w sposób powodujący przeciążanie łącza;
 - 11) korzystania ze Strony internetowej w sposób powodujący naruszenie interesów Sprzedawcy;
 - 12) wykorzystywania programów automatycznie pobierających zawartość ze Strony internetowej bez zgody Sprzedawcy wyrażonej w formie pisemnej, pod rygorem nieważności;
 - 13) umieszczania w innych serwisach internetowych oraz wykorzystywania w jakiegokolwiek formie informacji oraz materiałów umieszczonych na Stronie internetowej bez zgody Sprzedawcy wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Użytkownik nie może w ramach korzystania ze Strony internetowej prowadzić bezpośredniej ani pośredniej reklamy produktów i usług, bez zgody Sprzedawcy wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

6. W przypadku naruszania zasad korzystania ze Strony internetowej określonych w Regulaminie, w tym przełamania przez Użytkownika zabezpieczeń Strony internetowej, zamieszczania na Stronie internetowej treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub deprecjonującym działalność innych podmiotów, po otrzymaniu przez Sprzedawcę wiarygodnej informacji o niezgodnym z Regulaminem korzystaniu ze Strony internetowej lub bezprawnym charakterze treści dostarczanej przez Użytkownika, Sprzedawca niezwłocznie uniemożliwi dostęp do takich danych oraz zablokuje dostęp do Strony internetowej oraz świadczonych za jego pośrednictwem Usług Elektronicznych (w tym Usługi Elektronicznej Konto Użytkownika, o której mowa w § 7 ust. 1 pkt 1) takiemu Użytkownikowi, a także usunie takie treści. O zablokowaniu dostępu do Usługi Elektronicznej Konto Użytkownika, Sprzedawca poinformuje Użytkownika przesyłając informację na adres e-mail podany podczas rejestracji.
7. Korzystanie ze Strony internetowej wiąże się z korzystaniem z publicznie dostępnej sieci Internet, co może skutkować zagrożeniem pozyskiwania i modyfikowania danych Użytkowników przez osoby nieuprawnione. Wobec powyższego, aby minimalizować zagrożenia związane z korzystaniem z publicznej sieci Internet, Użytkownicy powinni stosować zabezpieczające przed zagrożeniami środki techniczne, w szczególności korzystać z oprogramowania antywirusowego.

§ 5 Prawa własności intelektualnej

1. Prawa autorskie i pokrewne do utworów publikowanych na Stronie internetowej oraz prawa własności przemysłowej przysługują Sprzedawcy lub innym uprawnionym do nich podmiotom i są chronione na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
2. Żadne z postanowień Regulaminu nie może być interpretowane jako przyznanie, na zasadzie domniemania, przyzwolenia lub na innej zasadzie, ani prawa do korzystania z jakiegokolwiek prawa własności intelektualnej.
3. Użytkownik ma prawo do pobierania, drukowania całych stron lub fragmentów Strony internetowej pod warunkiem wykorzystywania ich tylko dla celów własnych (dozwolony użytek osobisty), o ile nie będzie to naruszać praw autorskich i pokrewnych oraz praw własności przemysłowej Sprzedawcy lub innych uprawnionych podmiotów.
4. Żadna część Strony internetowej, zawarte w niej informacje lub materiały nie mogą być w całości lub części kopiowane w celach komercyjnych (w tym do celów związanych z działalnością prowadzoną przez Użytkownika), transmitowane elektronicznie lub w inny sposób modyfikowane, linkowane, zwielokrotniane na jakichkolwiek polach eksploatacji lub w inny sposób wykorzystywane bez uprzedniej zgody Sprzedawcy lub innego uprawnionego podmiotu wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Naruszenie w jakikolwiek sposób praw własności intelektualnej przez Użytkownika rodzi odpowiedzialność na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

§ 6 Warunki techniczne

1. Ze Strony internetowej może korzystać każdy Użytkownik posiadający komputer, smartfon, albo inne urządzenie multimedialne tego typu, wyposażony w system operacyjny (Linux, Mac OS, Windows lub podobny) i połączenie z publiczną siecią internet oraz posiadający przeglądarkę internetową o minimalnych wymaganiach takich jak FireFox 34, Opera 24, Google Chrome 39 lub Safari 5, z włączoną obsługą języka Javascript i opcją akceptowania plików cookies.
2. Strona internetowa wykorzystuje narzędzie remarketingu oraz listy podobnych odbiorców, które udostępnia firma Google.
3. Strona internetowa wykorzystuje pliki cookies. Szczegółowe informacje dot. wykorzystywania plików cookies na Stronie internetowej znajdują się w pkt. IX Polityki prywatności.
4. W celu złożenia zamówienia na Towar znajdujący się w ofercie Sklepu internetowego, Użytkownik musi posiadać aktywne konto poczty elektronicznej.
5. Użytkownik posiadający Konto Użytkownika, o którym mowa w § 7 ust. 1 pkt 1) zobowiązany jest do utrzymywania w tajemnicy danych pozwalających na logowanie oraz odpowiada za wszelkie działania wykonywane na Stronie internetowej po zalogowaniu. Użytkownik zobowiązuje się do:
 - 1) niezwłocznego powiadomienia Sprzedawcy o przypadku uzyskania informacji o nieuprawnionym użyciu loginu, hasła dostępowego lub Konta Użytkownika przez osoby trzecie lub zaistnieniu innego podobnego zagrożenia bezpieczeństwa oraz
 - 2) wylogowania się ze Sklepu internetowego po każdorazowym zakończeniu korzystania ze Sklepu internetowego; Użytkownik ponosi odpowiedzialność za kontrolę nad sposobem przechowywania

oraz używania loginu i hasła, a także za kontrolę dostępu oraz użytkowanie założonego Konta Użytkownika.

6. W celu zakończenia korzystania ze Sklepu internetowego za pośrednictwem Konta Użytkownika, Użytkownik może w każdej chwili na swoim Koncie Użytkownika wybrać opcję „Wyloguj”.
7. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie ze Sklepu internetowego poprzez opuszczenie Strony internetowej.

§ 7 Usługi Elektroniczne

1. Sprzedawca świadczy, na zasadach i warunkach opisanych w Regulaminie, następujące nieodpłatne Usługi Elektroniczne:
 - 1) Konto Użytkownika;
 - 2) Formularz kontaktowy;
 - 3) Zapytanie ofertowe.
 - 4) Newsletter
2. Usługi Elektroniczne, o których mowa w § 7 ust. 1, świadczone są co do zasady 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
3. Użytkownik może korzystać z Usługi Elektronicznej Konto Użytkownika, która umożliwia używanie dedykowanego panelu udostępnionego przez Sprzedawcę na Stronie internetowej, za pośrednictwem którego Użytkownik może m.in. składać zapytania dotyczące wybranego przez siebie towaru, przeglądać pokwitowania, edytować swoje dane oraz przeglądać przyznane Użytkownikowi kupony rabatowe. W celu utworzenia Konta Użytkownika, Użytkownik dokonuje nieodpłatnej rejestracji, o której mowa w § 7 ust. 4 poniżej.
4. Rejestracja Konta Użytkownika odbywa się poprzez:
 - 1) wypełnienie przez Użytkownika formularza rejestracyjnego dostępnego na Stronie internetowej, w tym podanie wszystkich wymaganych w formularzu danych;
 - 2) zapoznanie się oraz zaakceptowanie Regulaminu oraz Polityki prywatności.
5. Wypełniony formularz rejestracyjny Użytkownik przesyła do Sprzedawcy poprzez zaznaczenie przycisku kończącego proces rejestracji.
6. Po przesłaniu wypełnionego formularza rejestracyjnego, na podany podczas rejestracji adres e-mail zostanie przesłana informacja o potwierdzeniu rejestracji. Z chwilą otrzymania potwierdzenia zostaje zawarta (na czas nieokreślony) umowa na świadczenie Usługi Elektronicznej Konto Użytkownika. Użytkownik może w każdej chwili dokonać zmian danych podanych podczas rejestracji poprzez ich edycję po zalogowaniu do Konta Użytkownika. Użytkownik może w każdym czasie zakończyć korzystanie z Konta Użytkownika poprzez wylogowanie się. Usunięcie Konta Użytkownika może zostać dokonane poprzez wysłanie żądania usunięcia Konta Użytkownika na adres elektroniczny Sprzedawcy wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu, a także poprzez wysłanie pisemnego żądania na adres Sprzedawcy. Usunięcie Konta Użytkownika powoduje nieodwracalne usunięcie wszystkich danych zgromadzonych przez Użytkownika na przedmiotowym koncie. Sprzedawca może wypowiedzieć umowę na świadczenie Usługi Elektronicznej Konto Użytkownika przy zachowaniu 14 dniowego okresu wypowiedzenia, wysyłając w tym celu oświadczenie na podany przez Użytkownika podczas rejestracji adres e-mail.
7. Użytkownik może skorzystać z Formularza Kontaktowego udostępnionego na Stronie internetowej, umożliwiającego przesłanie przez Użytkownika wiadomości do Sprzedawcy. Korzystanie z Formularza Kontaktowego jest jednorazowe i kończy się z momentem przesłania wiadomości za pośrednictwem Formularza Kontaktowego do Sprzedawcy. Użytkownik może w każdym momencie zakończyć korzystanie z Formularza Kontaktowego zaprzestając korzystania z tej funkcji lub zaprzestając korzystania ze Strony internetowej.
8. Użytkownik może skorzystać z Zapytania ofertowego, udostępnionego na Stronie internetowej, umożliwiającego przesłanie przez Użytkownika zapytania do Sprzedawcy dotyczącego wybranego Towaru. Korzystanie z Zapytania ofertowego jest jednorazowe i kończy się z momentem przesłania wiadomości za pośrednictwem formularza Zapytania ofertowego do Sprzedawcy. Użytkownik może w każdym momencie zakończyć korzystanie z Zapytania ofertowego zaprzestając korzystania z tej funkcji lub zaprzestając korzystania ze Strony internetowej.
9. Sprzedawca ma prawo rozwiązać umowę o świadczenie Usług Elektronicznych, w tym usunąć Konto Użytkownika ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
 - 1) naruszenia przez Użytkownika istotnych postanowień Regulaminu,
 - 2) powzięcia przez Sprzedawcę uzasadnionych, wiarygodnych informacji, że nazwa Konta Użytkownika jest sprzeczna z prawem, dobrymi obyczajami, narusza dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Sprzedawcy,

- 3) umieszczania przez Użytkownika treści niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa,
 - 4) wykorzystywania przez Użytkownika Usługi Elektronicznej niezgodnie z jej przeznaczeniem,
 - 5) usunięcia przez Użytkownika adresu poczty elektronicznej, która była użyta do założenia Konta Użytkownika oraz braku podania nowego aktywnego adresu poczty elektronicznej należącego do Użytkownika,
 - 6) otrzymywania przez Sprzedawcę powtarzających się komunikatów o przepełnieniu skrzynki poczty elektronicznej Użytkownika, uniemożliwiającym dalsze świadczenie Usług Elektronicznych.
10. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia Usług na rzecz Użytkownika, w tym usunięcia jego Konta Użytkownika, jeżeli zostało ono założone po raz kolejny po usunięciu Konta Użytkownika w wyniku naruszenia Regulaminu.

§ 8 Zawarcie umowy sprzedaży – postanowienia wstępne

1. Postanowienia paragrafów 8-12 regulują zasady dotyczące zawierania i realizacji umów sprzedaży Towarów i świadczenia usług przez Sprzedawcę na rzecz Użytkowników.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią postanowień § 9, § 10 lub § 12 Regulaminu, a umową, zastosowanie mają postanowienia umowy.
3. Zawarcie umowy sprzedaży Towaru bądź świadczenia usług przez Sprzedawcę następuje w sposób opisany w § 9 (koszyk zakupowy) lub § 10 (tryb ofertowy) poniżej.
4. Użytkownik może składać zamówienia w Sklepie internetowym co do zasady przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. W celu złożenia zamówienia w Sklepie internetowym konieczne jest posiadanie przez Użytkownika aktywnego konta poczty elektronicznej.
5. Niezależnie od sposobu zawarcia umowy, Użytkownik zobowiązany jest przed złożeniem zamówienia (jeśli zawiera umowę przez koszyk zakupowy) lub przed potwierdzeniem przyjęcia oferty (jeśli zawiera umowę w trybie ofertowym), dokonać niezbędnych pomiarów oraz badań: pomieszczeń, ścian oraz powierzchni, na które ma być dostarczony zamówiony Towar lub na których ma być dokonywany montaż. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wykonane pomiary i badania, w szczególności w zakresie możliwości prawidłowego montażu zakupionego towaru. Strony mogą indywidualnie uzgodnić, iż stosownych pomiarów i sprawdzeń dokona Sprzedawca.
6. Przed montażem elementów wiszących Użytkownik zobowiązany jest sprawdzić, czy w miejscach przeznaczonych na montaż tych elementów nie ma przewodów instalacyjnych oraz upewnić się, czy miejsce montażu wytrzyma określony ciężar mebli. W przypadku dostarczania Towaru już zmontowanego (w całości), Użytkownik zobowiązany jest potwierdzić, że gabaryty Towaru pozwolą na jego dostarczenie do miejsca docelowego.
7. Prezentowane na Stronie internetowej kolory Towarów oraz próbniki kolorów mogą różnić się od rzeczywistego koloru z przyczyn technicznych (takich jak w szczególności ustawienia komputera, karty graficznej, ustawienia monitora) i są ilustracjami poglądowymi. Różnica w kolorystyce (w szczególności odcieniu i nasyceniu barw) prezentowanego Towaru nie może stanowić podstawy roszczenia kierowanego wobec Sprzedawcy w oparciu o zarzut niezgodności Towaru z umową.

§ 9 Zawarcie umowy przez koszyk zakupowy

1. Użytkownik składający zamówienie za pośrednictwem koszyka zakupowego, kompletuje zamówienie wybierając Towar, którym jest zainteresowany. Dodanie Towaru do zamówienia następuje przez wybór polecenia "Dodaj do koszyka" pod danym Towarem prezentowanym na Stronie internetowej.
2. Po skompletowaniu całości zamówienia, Użytkownik wybiera przycisk „KOSZYK” i zostaje przekierowany do koszyka zakupowego. Następnie Użytkownik wybierając przycisk "Dostawa i płatność" wskazuje sposób dokończenia zakupów. Są do wyboru 3 opcje - jeżeli Użytkownik ma już konto to może się zalogować, Użytkownik może założyć nowe konto lub kontynuować zakupy bez rejestracji. W zależności od wybranej opcji Użytkownik zostaje poproszony o informacje o adresie Dostawy oraz formę płatności i wybierając przycisk "Przejdź do podsumowania" przechodzi do podsumowania. Po sprawdzeniu podanych danych i zatwierdzeniu regulaminu i polityki prywatności i ewentualnie zgód marketingowych (przy zakupach bez rejestracji) wybierając przycisk "Zamawiam z obowiązkiem zapłaty" składa zamówienie przez wysłanie formularza zamówienia do Sprzedawcy. W celu złożenia zamówienia konieczne jest zapoznanie się przez Użytkownika z niniejszym Regulaminem i Polityką prywatności oraz zaakceptowanie ich postanowień poprzez złożenie stosownego oświadczenia.
3. Każdorazowo przed wysyłką zamówienia do Sprzedawcy, Użytkownik jest informowany o łącznej cenie za wybrany Towar i Dostawę, jak też o dodatkowych kosztach jakie jest zobowiązany ponieść w związku z zawieraną Umową sprzedaży. Ceny podane w Sklepie internetowym, które zostały podane w kwocie

brutto, nie zawierają informacji na temat kosztów Dostawy i innych kosztów, które Użytkownik będzie zobowiązany ponieść w związku z zawarciem umowy sprzedaży Towaru, a o których Użytkownik zostanie poinformowany na etapie składania zamówienia.

4. Złożenie zamówienia w sposób opisany w § 9 ust. 1-3 powyżej stanowi złożenie Sprzedawcy przez Użytkownika oferty zawarcia Umowy sprzedaży Towarów będących przedmiotem zamówienia.
5. Po złożeniu zamówienia, Sprzedawca przesyła na podany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej potwierdzenie jego złożenia. Następnie, po potwierdzeniu złożenia zamówienia, Sprzedawca przesyła na podany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej informację o przyjęciu zamówienia do realizacji. Informacja o przyjęciu zamówienia do realizacji jest oświadczeniem Sprzedawcy o przyjęciu oferty, o której mowa w § 9 ust. 4 powyżej i z chwilą jego otrzymania przez Użytkownika zostaje zawarta Umowa sprzedaży.
6. Sprzedawca potwierdza Użytkownikowi warunki zawarcia umowy sprzedaży, przysyłając je na adres jego poczty elektronicznej. Sprzedawca przesyła Użytkownikowi w szczególności informację o potwierdzeniu realizacji zamówienia, numerze zamówienia oraz informację zawierającą potwierdzenie warunków umowy sprzedaży Towaru oraz wskazuje swoje dane rejestrowe, a także inne informacje wskazane w § 11.
7. Użytkownik może wybrać następujące formy płatności za zamówione Towary:
 - a) przelew na rachunek bankowy Sprzedawcy (w tym przypadku rozpoczęcie realizacji zamówienia nastąpi po przesłaniu Użytkownikowi przez Sprzedawcę potwierdzenia przyjęcia zamówienia oraz po zaksięgowaniu środków na rachunku bankowym Sprzedawcy);
 - b) przelew bankowy poprzez zewnętrzny system płatności PayPal, obsługiwany przez firmę PayPal (Europe) S.à r.l. & Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu (w tym przypadku realizacja zamówienia rozpocznie się po przesłaniu Użytkownikowi przez Sprzedawcę potwierdzenia przyjęcia zamówienia oraz po otrzymaniu przez Sprzedawcę informacji z systemu PayPal o dokonaniu płatności przez Użytkownika);
 - c) przelew bankowy poprzez zewnętrzny system płatności PayU, obsługiwany przez firmę PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186 60-166 Poznań (w tym przypadku realizacja zamówienia rozpocznie się po przesłaniu Użytkownikowi przez Sprzedawcę potwierdzenia przyjęcia zamówienia oraz po otrzymaniu przez Sprzedawcę informacji z systemu PayU o dokonaniu płatności przez Użytkownika);
 - d) kartą płatniczą (Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic), obsługiwany przez firmę PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186 60-166 Poznań (w tym przypadku realizacja zamówienia rozpocznie się po przesłaniu Użytkownikowi przez Sprzedawcę potwierdzenia przyjęcia zamówienia oraz po otrzymaniu od PayU sp. z o.o. informacji o pozytywnym zakończeniu przeprowadzonej płatności);
 - e) płatność za pomocą zewnętrznego systemu płatności Blik, obsługiwane przez firmę PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186 60-166 Poznań (w tym przypadku realizacja zamówienia rozpocznie się po przesłaniu Użytkownikowi przez Sprzedawcę potwierdzenia przyjęcia zamówienia oraz po otrzymaniu przez Sprzedawcę informacji z systemu PayU o dokonaniu płatności przez Użytkownika);
 - f) płatność przy odbiorze zamówienia (za pobraniem). Użytkownik zobowiązany jest do dokonania płatności w momencie odbioru zamówienia. Sprzedawca dopuszcza płatność za pobraniem wyłącznie dla zamówień o łącznej wartości nie przekraczającej 4000 złotych netto.
8. Użytkownik jest każdorazowo informowany przez Sprzedawcę na Stronie internetowej o terminie, w jakim jest zobowiązany dokonać płatności za zamówienie, w wysokości wynikającej z zawartej Umowy sprzedaży.
9. W przypadku braku zarejestrowania płatności, Sprzedawca informuje o tym Użytkownika drogą e-mailową. Użytkownik proszony jest o dokonanie wpłaty na wyznaczony przez Sprzedawcę numer konta, we wskazanym przez Sprzedawcę terminie dodatkowym, bądź wysłanie potwierdzenia dokonanego już przelewu w celu weryfikacji płatności.
10. W wypadku niewywiązania się przez Użytkownika z płatności w terminie, o którym mowa w § 9 ust. 9 powyżej, Sprzedawca wyznacza Użytkownikowi dodatkowy termin na dokonanie płatności i informuje o nim Użytkownika. Informacja o dodatkowym terminie na dokonanie płatności zawiera również informację, że po bezskutecznym upływie tego terminu, Sprzedawca odstąpi od umowy sprzedaży Towaru. W wypadku bezskutecznego upływu drugiego terminu na dokonanie płatności, Sprzedawca prześle Użytkownikowi oświadczenie o odstąpieniu od umowy na podstawie art. 491 Kodeksu cywilnego.

§ 10. Zawarcie umowy w trybie ofertowym

1. Jeśli Użytkownik planuje zawrzeć umowę sprzedaży Towaru w trybie ofertowym, Użytkownik przesyła Sprzedawcy zapytanie dotyczące wybranego przez siebie Towaru za pośrednictwem Sklepu internetowego poprzez Zapytanie ofertowe lub inne zapytanie o Towar skierowane poprzez formularz znajdujący się w Koncie Użytkownika. Sprzedawca dopuszcza możliwość skierowania zapytania również w inny sposób, tj.:
 - a. telefonicznie - tym celu Użytkownik podaje nazwę zamawianego Towaru, jego ilość, adres dostawy i formę płatności. Konsument przed złożeniem zamówienia w formie telefonicznej, informowany jest przez Sprzedawcę o danych identyfikacyjnych osoby, z którą prowadzi rozmowę, łącznej cenie za wybrane przez niego Towary oraz łącznym koszcie dostawy, a także o dodatkowych kosztach jakie zobowiązany jest ponieść w związku z zawartą umową sprzedaży Towaru. Ponadto informowany jest o tym, że złożenie zamówienia wiąże się z obowiązkiem zapłaty. Następnie, po telefonicznym przedstawieniu oferty Użytkownik wskazuje adres poczty elektronicznej w celu potwierdzenia na tenże adres realizacji zamówienia.
 - b. drogą e-mailową, na adres elzap@elzap.eu. W tym celu Użytkownik podaje w wiadomości e-mail nazwę Towaru, ilość Towaru oraz określa adres dostawy. Po otrzymaniu wiadomości, o której mowa w zdaniu poprzednim, Sprzedawca przesyła Konsumentowi zwrotną wiadomość e-mail, podając swoje dane rejestrowe, cenę wybranych Towarów, łączną cenę za wybrane Towary, możliwe formy płatności, sposób dostawy oraz jej koszty, jak również informację o dodatkowych kosztach związanych z zawarciem umowy sprzedaży Towaru. Wiadomość zawiera również informację, iż zawarcie umowy za pośrednictwem poczty elektronicznej wiąże się z obowiązkiem zapłaty za zamówiony Towar. Po otrzymaniu wiadomości, o której mowa powyżej, Użytkownik może potwierdzić przyjęcie oferty przysyłając na adres e-mail elzap@elzap.eu potwierdzenie wraz z informacją zwrotną o wybranym sposobie płatności. Złożenie zamówienia jest skuteczne z momentem przesłania przez Użytkownika wiadomości, o której mowa w zdaniu poprzednim.
 - c. w formie pisemnej na adres korespondencyjny Sprzedawcy – w tym celu Użytkownik podaje w pisemnym zapytaniu nazwę Towaru, ilość Towaru oraz określa adres dostawy. Użytkownik może również wskazać adres poczty elektronicznej w celu potwierdzenia zamówienia.
2. Użytkownik może przysyłać zapytania za pośrednictwem Strony internetowej lub poczty elektronicznej przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Użytkownik może składać zapytania o Towar na numer telefonu podany na Stronie internetowej, w godzinach i dniach tam wskazanych.
3. Założenie Konta Użytkownika nie jest konieczne do skierowania zapytania. Użytkownik może złożyć zapytanie na wybrany przez siebie Towar za pośrednictwem Sklepu internetowego z pominięciem procesu rejestracji (wybierając opcję Zapytania ofertowego). Złożenie Zapytania ofertowego wiąże się z automatycznym utworzeniem Konta Użytkownika.
4. Po przesłaniu zapytania Sprzedawca przesyła Użytkownikowi, na wskazany przez niego adres e-mail, potwierdzenie złożenia zapytania.
5. Sprzedawca, na podstawie otrzymanego zapytania, opracowuje indywidualną ofertę dla Użytkownika. Oferta zawiera w szczególności oferowaną cenę Towaru, koszt dostawy, przewidywany czas realizacji zamówienia, koszty i warunki montażu oraz warunki płatności.
6. Ceny podane w Sklepie internetowym zostały podane w wartości brutto. Ceny nie zawierają informacji na temat kosztów dostawy i innych kosztów, które Użytkownik będzie zobowiązany ponieść w związku z zawarciem umowy sprzedaży Towaru, a o których Użytkownik będzie poinformowany w przesłanej ofercie. Wysokość należnego podatku VAT i całkowita wartość brutto Towarów wskazana jest w ofercie przesyłanej przez Sprzedawcę.
7. Realizacja zamówienia rozpoczyna się od przyjęcia oferty przez Użytkownika. Celem przyjęcia oferty Użytkownik przesyła Sprzedawcy stosowną informację oraz dokonuje wpłaty zaliczki w wysokości 30% ustalonej ceny brutto. Uiszczenie zaliczki następuje w terminie 7 dni od dnia przesłania oferty przez Sprzedawcę i jej zaakceptowania przez Użytkownika, na podstawie dokumentu Pro Forma przesłanego za pośrednictwem poczty elektronicznej, faksu, lub w formie pisemnej.
8. Z zastrzeżeniem ust. 10, zapłata zaliczki warunkuje rozpoczęcie realizacji zamówienia. W przypadku braku zapłaty zaliczki w terminie, o którym mowa w § 10 ust. 7 powyżej, Sprzedawca może wyznaczyć Użytkownikowi dodatkowy termin na dokonanie płatności, o czym informuje Użytkownika przysyłając informację na podany przez Użytkownika podczas składania zamówienia adres e-mail. W przypadku braku wpłaty zaliczki pomimo wyznaczenia terminu dodatkowego, umowę uważa się za niezawartą.

9. Sprzedawca w terminie 7 dni od dnia zaksięgowania wpłaty zaliczki prześle Użytkownikowi fakturę zaliczkową lub inny odpowiedni dokument. Kwota uiszczonej zaliczki podlegać będzie zaliczeniu na poczet ceny sprzedaży Towaru. Zapłata zaliczki winna być dokonana na rachunek bankowy Sprzedawcy.
10. Sprzedawca może zwolnić Użytkownika z obowiązku uiszczenia zaliczki lub zmienić wysokość kwoty zaliczki, o czym poinformuje Użytkownika.
11. Przed przystąpieniem do realizacji zamówienia, Sprzedawca może zażądać od Użytkownika ustanowienia na swoją rzecz (proporcjonalnych do wartości transakcji) zabezpieczeń płatności, takich jak:
 - a. gwarancja bankowa,
 - b. akredytywa dokumentowa,
 - c. polisa ubezpieczeniowa,
 - d. cesja wierzytelności,
 - e. weksel własny z klauzulą „bez protestu”,
 - f. poręczenie osób trzecich.
12. Pozostała część ceny jest płatna w terminie 7 dni od dnia wydania Towaru. Strony mogą ustalić inny termin zapłaty, który zostanie wskazany na fakturze VAT.
13. Użytkownik może wybrać następujące formy płatności za zamówiony Towar:
 - a. przelew bankowy na rachunek bankowy Sprzedawcy (płatność elektroniczna),
 - b. płatność przy odbiorze zamówienia (za pobraniem). Użytkownik zobowiązany jest do dokonania płatności w momencie odbioru zamówienia. Sprzedawca dopuszcza płatność za pobraniem wyłącznie dla zamówień o łącznej wartości nie przekraczającej 4000 złotych netto.

§ 11 Obowiązki informacyjne Sprzedawcy

1. Po przyjęciu oferty, Sprzedawca przesyła na podany przez Konsumenta adres e-mail (bądź adres do korespondencji) informację o potwierdzeniu realizacji zamówienia, numerze zamówienia oraz informację zawierającą potwierdzenie warunków umowy sprzedaży Towaru, w tym udostępnia aktualną wersję Regulaminu. Potwierdzenie (w tym przesłany Regulamin) zawiera informacje o:
 - a. głównych cechach Towaru oraz sposobie porozumiewania się Sprzedawcy z Konsumentem;
 - b. danych identyfikujących Sprzedawcę, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany;
 - c. adresie Sprzedawcy, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi Konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą;
 - d. adresie, pod którym Konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres, o którym mowa w pkt c) powyżej;
 - e. łącznej cenie lub wynagrodzeniu za dostarczenie Towaru wraz z podatkami, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia;
 - f. sposobie i terminie zapłaty;
 - g. sposobie i terminie dostarczenia Towaru przez Sprzedawcę oraz stosowanej przez Sprzedawcę procedury rozpatrywania reklamacji;
 - h. sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy, a także wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy;
 - i. kosztach zwrotu Towaru w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi Konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość - kosztach zwrotu Towaru, jeżeli ze względu na swój charakter rzeczy te nie mogą zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
 - j. obowiązku Sprzedawcy dostarczenia Towaru bez wad;
 - k. możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur;
 - l. dodatkowych usługach oferowanych przez Sprzedawcę w związku ze złożonym zamówieniem oraz ich szacowanych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia.

Sprzedawca nie ma obowiązku zamieszczenia w potwierdzeniu informacji, o których mowa w pkt a - l powyżej, jeśli zostały one przesłane Konsumentowi we wcześniejszej korespondencji, w tym w szczególności w ofercie.
2. Po przyjęciu oferty Przedsiębiorca niezwłocznie otrzymuje potwierdzenie otrzymania zamówienia na adres e- mail (lub na adres korespondencyjny) podany przy składaniu zapytania. Potwierdzenie zawierać będzie następujące informacje:

- a. numer zamówienia,
- b. dane podmiotu składającego zamówienie,
- c. dane do dostawy,
- d. dane do faktury oraz informację o wybranym dokumencie sprzedaży (paragon, faktura),
- e. zestawienie Towarów zamówionych przez Użytkownika wraz ze wskazaniem ich cen, terminu realizacji zamówienia (w dniach roboczych) oraz podsumowaniem wartości zamówionych Towarów,
- f. informację o wybranym sposobie płatności,
- g. informację o wybranym sposobie dostawy oraz wartości usługi dostawy,
- h. wartość wszystkich zamówionych usług oznaczoną w podsumowaniu jako „kwota do zapłaty”,
- i. dodatkowych usług oferowanych przez Sprzedawcę w związku ze złożonym zamówieniem oraz szacowanych kosztach tych usług.

Sprzedawca nie ma obowiązku zamieszczenia w potwierdzeniu informacji, o których mowa w pkt a-i powyżej, jeśli zostały one przesłane Przedsiębiorcy we wcześniejszej korespondencji, w tym w szczególności w ofercie. Sprzedawca dodatkowo przesyła Przedsiębiorcy-Konsumentowi informacje, o których mowa w § 11 ust. 1 lit. h) oraz w § 11 ust. 1 lit. i).

§ 12 Realizacja umowy sprzedaży Towaru, rękojmia za wady Towaru

1. Po potwierdzeniu przyjęcia oferty przez Użytkownika oraz zaksięgowaniu zaliczki (jeśli umowa zostaje zawarta w trybie ofertowym) lub po zaksięgowaniu płatności (jeśli umowa zostaje zawarta za pośrednictwem koszyka zakupowego), Sprzedawca przystępuje do realizacji zamówienia.
2. Realizacja zamówienia oznacza przygotowanie Towarów będących przedmiotem zamówienia do wysyłki oraz nie obejmuje ich dostawy. Termin realizacji zamówienia liczony jest w Dniach roboczych.
3. W przypadku Towarów, dla których przewidziano różny termin realizacji zamówienia, dostawa następuje łącznie i realizowana jest z upływem terminu realizacji przewidzianego dla tego z zamówionych Towarów, dla którego termin ten jest najdłuższy. Użytkownik ma możliwość skorzystania z możliwości podziału dostawy zamówienia na części. Podział dostawy zamówienia oraz koszty dostawy poszczególnych elementów zamówienia podlegają indywidualnemu uzgodnieniu ze Sprzedawcą w drodze telefonicznej lub e-mailowej.
4. Orientacyjny termin dostawy wynosi od 1 do 4 dni roboczych, liczonych od momentu realizacji zamówienia w rozumieniu § 12 ust. 2 Regulaminu.
5. O ile Strony nie uzgodniły inaczej, dostawa Towaru następuje na koszt Użytkownika według ustalonych wspólnie zasad spedycji. Przed zaplanowaną dostawą towaru, Sprzedawca ustala z Użytkownikiem - telefonicznie, faxem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej - datę dostarczenia towaru oraz jego montażu (o ile montaż objęty jest zawartą umową). W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Sprzedawcy, skutkujących powstaniem opóźnienia w dostawie Towaru, termin realizacji zamówienia zostaje przedłużony o czas trwania przeszkody uniemożliwiającej terminową realizację zamówienia. Sprzedawca niezwłocznie informuje Użytkownika o przyczynie opóźnienia i nowej przewidywanej dacie realizacji zamówienia.
6. Umowa sprzedaży Towarów obejmuje usługę ich wypakowania pod wskazanym przez Użytkownika adresem zapewniającym możliwość dojazdu drogą asfaltową pojazdem o wadze powyżej 3,5 t. w sposób zgodny z przepisami prawa, lecz nie obejmuje usługi wniesienia i montażu. Usługa wniesienia i montażu Towarów jest usługą opcjonalną, której koszt podlega indywidualnemu uzgodnieniu ze Sprzedawcą (drogą telefoniczną lub w formie e-mail).
7. Odbiór Towarów następuje pod adresem wskazanym przez Użytkownika podczas składania zamówienia. Adres ten powinien być zlokalizowany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dostawa zamówienia poza granice Rzeczypospolitej Polskiej jest możliwa wyłącznie po uprzednim uzgodnieniu miejsca i kosztu dostawy ze Sprzedawcą w drodze telefonicznej lub e-mailowej.
8. Wskazany przez Użytkownika adres dostawy powinien zapewniać możliwość dojazdu dla pojazdu o wadze powyżej 3,5 t, w sposób zgodny z przepisami prawa. W przypadku stwierdzenia braku możliwości dojazdu we wskazane przez Użytkownika miejsce dostawy podczas jej dokonywania, Sprzedawca umożliwi Użytkownikowi skorzystanie z usługi dostarczenia zamówienia pod inny adres, zgodny z powyższymi wymogami. Dodatkowy koszt podjęcia próby ponownego dostarczenia Towaru spoczywa na Użytkowniku oraz zostanie z Użytkownikiem uzgodniony indywidualnie. W takim wypadku Sprzedawca skontaktuje się z Użytkownikiem w formie e-mail celem ustalenia terminu i kosztów ponownej dostawy. Koszty ponownej dostawy ponosi w takim przypadku Użytkownik.
9. Sprzedawca poinformuje Użytkownika o przekazaniu Towaru do dostawy za pośrednictwem poczty e-mail. Powyższa informacja zawierać będzie: odesłanie w formie linka do Strony internetowej

przewoźnika oferującej możliwość śledzenia przesyłki oraz numer listu przewozowego. Użytkownik zobowiązany jest do odbioru Towaru w terminach jego doręczenia przez przewoźnika, od poniedziałku do piątku, w godzinach między 8.00 a 16.00.

10. W przypadku niedokonania przez Użytkownika odbioru Towaru w chwili podjęcia próby jego pierwszego doręczenia, możliwe jest podjęcie przez przewoźnika ponownej próby doręczenia po uprzednim telefonicznym ustaleniu terminu z Użytkownikiem. Koszt podjęcia próby ponownego dostarczenia Towaru spoczywa na Użytkowniku i zostanie z nim uzgodniony indywidualnie. Brak odbioru przesyłki w pierwszym lub ponownie uzgodnionym terminie spowoduje odesłanie Towaru do Sprzedawcy. W takim wypadku Sprzedawca skontaktuje się z Użytkownikiem w formie e-mail celem ustalenia terminu i kosztów ponownej dostawy. Koszty ponownej dostawy ponosi w takim wypadku Użytkownik.
11. Użytkownik ma obowiązek zbadania przesyłki w chwili doręczenia w sposób przyjęty dla przesyłek danego rodzaju. W przypadku stwierdzenia wad dających się zauważyć przy odbiorze przesyłki, Użytkownik ma obowiązek zażądania od przewoźnika spisania protokołu szkody, a w przypadku odmowy, spisania protokołu samodzielnie oraz przesłania go Sprzedawcy (za pośrednictwem wiadomości e-mail).
12. Użytkownik otrzymuje od Sprzedawcy fakturę VAT potwierdzającą dokonaną transakcję na adres e-mail wskazany w Zamówieniu. Na życzenie Użytkownika do przesyłki dołączana jest faktura VAT w formie pisemnej.
13. Towar dostarczony przez Sprzedawcę powinien być bez wad, a gdyby takie wystąpiły, Użytkownik może skorzystać z procedury reklamacji opisanej w niniejszym Regulaminie. Jeżeli Towar ma wadę, Użytkownik może:
 - a. złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo (w przypadkach określonych w Regulaminie i w przepisach prawa) odstąpieniu od Umowy sprzedaży, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Użytkownika wymieni Towar wadliwy na wolny od wad albo wadę usunie.

Ograniczenie powyższe nie ma zastosowania jeżeli Towar był już wymieniany lub naprawiany przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany Towaru na wolny od wad lub usunięcia wady. Jeżeli Użytkownikiem jest Konsument, może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany Towaru na wolny od wad albo zamiast wymiany Towaru żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie Towaru do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Towaru wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Konsumenta inny sposób zaspokojenia. Dwoch powyższych zdań nie stosuje się do Przedsiębiorcy-Konsumenta.
 - b. żądać wymiany Towaru na wolny od wad lub usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić Towar na wolny od wad lub usunąć wady w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Użytkownika.
14. Uprawnienia, o których mowa w § 12 ust. 13 pkt a – b przysługują Użytkownikowi, jeśli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Towaru.
15. Roszczenie o usunięcie wady fizycznej lub wymianę Towaru na wolny od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia wydania towaru. Jeżeli Użytkownik jest Konsumentem (co nie dotyczy Przedsiębiorcy-Konsumenta), bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminu określonego w § 12 ust 14.
16. W przypadku wady prawnej, stosuje się postanowienie § 12 ust. 13 i ust. 14, z tym, że bieg terminu, o którym mowa w § 12 ust. 14, rozpoczyna się od dnia, w którym Użytkownik dowiedział się o istnieniu wady, a jeżeli Użytkownik dowiedział się o istnieniu wady dopiero na skutek powództwa osoby trzeciej - od dnia, w którym orzeczenie wydane w sporze z osobą trzecią stało się prawomocne.
17. Użytkownik wykonując uprawnienia, o których mowa w § 12 ust. 13 pkt a-b, zobowiązany jest dostarczyć Towar do Sprzedawcy. Jeżeli Użytkownikiem jest Konsument (co nie dotyczy Przedsiębiorcy-Konsumenta), koszty dostarczenia Towaru pokrywa Sprzedawca (w pozostałych przypadkach koszty dostarczenia Towaru pokrywa Użytkownik nie będący Konsumentem).
18. Towary dostępne w Sklepie internetowym mogą być objęte gwarancją producenta. Informacje o udzielanej przez producenta gwarancji znajdują się w opisie produktu lub w dokumencie załączonym do opakowania produktu.

19. Po zrealizowanej umowie sprzedaży Towaru, Sprzedawca może poprosić Użytkownika o wypełnienie ankiety służącej zbadaniu opinii użytkownika o zrealizowanej usłudze. Udział w ankiecie jest dobrowolny.

§ 13 Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Reklamacje, uwagi, zastrzeżenia oraz pytania związane z działaniem oraz funkcjonowaniem Strony internetowej (w tym Sklepu internetowego), jak również reklamacje dotyczące dostarczanego Towaru należy kierować w formie pisemnej na adres siedziby Sprzedawcy, pod numer telefonu podany na Stronie internetowej lub też za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: elzap@elzap.eu, bądź za pomocą formularza dostępnego na Stronie internetowej.
2. Reklamacja powinna wskazywać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji oraz dane Użytkownika (w tym imię i nazwisko lub nazwę, adres pocztowy, adres e-mail). Reklamacje nie zawierające danych umożliwiających identyfikację Użytkownika nie będą uwzględniane przez Sprzedawcę. Reklamacja dotycząca dostarczonego Towaru powinna zawierać również zgłoszenie przez Użytkownika jednego z żądań, o których mowa w § 12 ust. 13 pkt a) – b).
3. Sprzedawca jest uprawniony do kontaktu z Użytkownikiem, który nadesłał uwagi lub reklamacje oraz Użytkownikiem, którego takie uwagi lub reklamacje dotyczą w zakresie koniecznym do ustalenia zasadności uwag lub reklamacji oraz wszczęcia ewentualnego postępowania wyjaśniającego.
4. Reklamacja będzie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania przez Sprzedawcę.
5. O rozpatrzeniu reklamacji Sprzedawca zawiadomi Użytkownika składającego reklamację na adres e-mail podany w zgłoszeniu.
6. W przypadku zgłoszenia reklamacji dotyczącej Towaru przez Konsumenta, który zażądał wymiany Towaru lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że zgłoszone przez Użytkownika żądanie uznał za uzasadnione. Niniejszego postanowienia nie stosuje się do Przedsiębiorcy-Konsumenta.

§ 14 Odstąpienie od umowy

1. Użytkownik będący Konsumentem, a także Przedsiębiorca-Konsument, ma prawo do odstąpienia od zawartej umowy sprzedaży Towaru, zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, bez podania przyczyny, w terminie 30 dni od dnia otrzymania Towaru, chyba że przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Użytkownika będącego Konsumentem (bądź Przedsiębiorcy-Konsumenta) lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, bądź zachodzą inne wyłączenia, wskazane w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 z późn. zm.).
2. Użytkownik będący Konsumentem, a także Przedsiębiorca-Konsument, ma prawo do odstąpienia od zawartej ze Sprzedawcą umowy (w tym umowy sprzedaży, umowy dostawy, umowy o świadczenie usługi montażu), zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Uprawnienie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie przysługuje Użytkownikowi będącemu Konsumentem, a także Przedsiębiorcy-Konsumentowi, jeżeli Sprzedawca wykonał usługę w pełni za wyraźną zgodą Użytkownika będącego Konsumentem, bądź Przedsiębiorcy-Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy.
3. Użytkownik będący Konsumentem, a także Przedsiębiorca-Konsument, składa oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, wysyłając je na adres e-mail elzap@elzap.eu lub w formie pisemnej na adres Sprzedawcy. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu. W przypadku złożenia oświadczenia w formie e-mailowej, Sprzedawca niezwłocznie potwierdza na adres e-mail, z którego oświadczenie zostało przesłane, jego otrzymanie.
4. W razie wykonania prawa odstąpienia, umowa uważana jest za niezawartą. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim Sprzedawca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
5. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości zakupionego Towaru będącego wynikiem korzystania z Towaru w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
6. Sprzedawca w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu zobowiązany jest do zwrotu na rzecz Konsumenta lub Przedsiębiorcy-Konsumenta wszystkich otrzymanych przez Sprzedawcę w związku z zamówieniem Towaru płatności (w tym tytułem ceny oraz tytułem kosztów dostawy Towaru do Konsumenta lub Przedsiębiorcy-Konsumenta, przy czym jeżeli Konsument lub

Przedsiębiorca-Konsument zamawiając Towar wybrał inny niż najtańszy oferowany przez Sprzedawcę sposób dostawy, Sprzedawca zobowiązany jest zwrócić Konsumentowi lub Przedsiębiorcy-Konsumentowi wyłącznie równowartość kosztów dostawy najtańszego zaproponowanego przez Sprzedawcę sposobu). Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania z powrotem Towaru lub dostarczenia przez Konsumenta lub Przedsiębiorcy-Konsumenta dowodu odesłania Towaru (w zależności, które z powyższych zdarzeń nastąpi jako pierwsze). Zwrot dokonany będzie przy użyciu takiej samej formy płatności, jakiej użył Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument, chyba że wyraził on zgodę na inny sposób zwrotu.

7. Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument wykonujący prawo odstąpienia, zwraca Sprzedawcy Towar niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia wykonania prawa odstąpienia. Do zachowania terminu wystarczające jest odesłanie Towaru na adres siedziby Sprzedawcy przed upływem terminu.
8. Koszty zwrotu Towaru, jakie należy uiścić podmiotowi dostarczającemu Towar w celu odesłania Towaru do Sprzedawcy, ponosi Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument wykonujący prawo odstąpienia od Umowy. Szacowany koszt zwrotu towaru może odpowiadać wartości usługi dostawy towaru, której cenę Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument zobowiązany był uiścić na rzecz Sprzedającego w związku z awariem i realizacją usługi dostawy Towaru, jednak może ją przewyższać ze względu na różnicę cenową w ofertach przewoźników. Zwrot dokonany za pomocą przesyłki za pobraniem nie będzie odebrany przez Sprzedawcę (w takim wypadku Towar będzie uznany za niezwrócony).

§ 15 Gwarancja

1. Sprzedawca udziela Konsumentowi gwarancji na sprzedany Towar na okres 24 miesięcy, a Przedsiębiorcy oraz Przedsiębiorcy-Konsumentowi na okres 12 miesięcy, liczonych od daty wydania Towaru (a jeśli umowa dotyczy także montażu Towaru - od daty zakończenia montażu). W okresie gwarancji Sprzedawca gwarantuje sprawność techniczną towaru i uzyskanie parametrów technologicznych określonych w specyfikacji technicznej (o ile jest ona dołączona do Towaru). Okres trwania gwarancji może zostać skrócony lub wydłużony ustaleniami Stron. W takim przypadku okres gwarancji zostanie wskazany w treści oferty.
2. Gwarancja nie obejmuje usterek, wad i uszkodzeń Towaru będących następstwem nieprawidłowej eksploatacji, montażu (o ile nie był wykonywany przez Sprzedawcę), normalnego zużycia Towaru oraz ingerencji w Towar przez nieautoryzowany zakład serwisowy.
3. Sprzedawca zobowiązany jest do usunięcia na swój koszt wad fizycznych Towaru lub do dostarczenia Towaru wolnego od wad, jeżeli wady te zostaną ujawnione w okresie gwarancji i powstaną z przyczyn tkwiących w sprzedanym Towarze.
4. Użytkownik traci uprawnienia z tytułu gwarancji jeżeli nie zawiadomi pisemnie Sprzedawcy o wadzie w terminie 7 dni od dnia wykrycia wady, przy czym powiadomienie musi być dokonane listem poleconym lub telefaxem.
5. Sprzedawca zobowiązuje się do podjęcia czynności dla usunięcia usterki lub wady w towarze w terminie 14 dni roboczych, licząc od dnia otrzymania skutecznego powiadomienia od Użytkownika.

§ 16 Postanowienia dotyczące Przedsiębiorców

1. Postanowień niniejszego paragrafu nie stosuje się do Konsumentów. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się do Przedsiębiorców-Konsumentów, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
2. Przedsiębiorca (z wyłączeniem Przedsiębiorcy-Konsumenta) nie jest uprawniony do skorzystania z prawa odstąpienia od zawartej umowy sprzedaży Towaru, o którym mowa w § 14 Regulaminu.
3. W przypadku Przedsiębiorców, Sprzedawca ma prawo ograniczyć dostępne sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części i to niezależnie od wybranego sposobu płatności.
4. W przypadku Przedsiębiorców, Sprzedawca ma prawo wydłużyć termin realizacji zamówienia każdego z zamówionych Towarów z ważnych przyczyn, na czas niezbędny do usunięcia przeszkody w realizacji zamówienia. W takim przypadku Przedsiębiorcy nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży, chyba że korzysta z niego Przedsiębiorca-Konsument.
5. Przedsiębiorca (z wyłączeniem Przedsiębiorcy-Konsumenta) obowiązany jest zbadać przesyłkę dostarczoną przez przewoźnika w chwili jej doręczenia. Jeżeli stwierdzi, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie w przedmiocie zamówienia, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika, pod rygorem utraty powoływania się wobec Sprzedawcy w toku postępowania reklamacyjnego na wadę przedmiotu umowy, którą Przedsiębiorca

(z wyłączeniem Przedsiębiorcy-Konsumenta) mógł zauważyć w normalnym toku czynności przy dokonywaniu dostawy przesyłek tego rodzaju.

6. Odpowiedzialność Sprzedawcy w stosunku do Przedsiębiorcy (z wyłączeniem Przedsiębiorcy-Konsumenta), bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie - do wysokości zapłaconej ceny oraz kosztów dostawy z tytułu umowy sprzedaży.
7. Sprzedawcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej z Przedsiębiorcą (z wyłączeniem Przedsiębiorcy-Konsumenta) w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny. W takim wypadku Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za niewykonanie zobowiązania, za wyjątkiem okoliczności, o których mowa w art. 473 § 2 kodeksu cywilnego.
8. Sprzedawca nie ponosi wobec Przedsiębiorcy (z wyłączeniem Przedsiębiorcy-Konsumenta) odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.
9. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą, a Przedsiębiorcą (z wyłączeniem Przedsiębiorcy-Konsumenta) zostają poddane rozstrzygnięciu sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.
10. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności względem Przedsiębiorcy (z wyłączeniem Przedsiębiorcy-Konsumenta) za ewentualne utrudnienia lub niemożność korzystania ze Sklepu internetowego.
11. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem zgody na wystawienie przez Sprzedawcę i przesłanie faktury VAT w formie elektronicznej (plik pdf) na adres e-mail wskazany w zamówieniu.
12. W przypadku stwierdzenia w terminie 7 dni od dnia odbioru przesyłki wad ukrytych, tj. takich, których nie dało się zauważyć w momencie jej odbioru, Przedsiębiorca (z wyłączeniem Przedsiębiorcy-Konsumenta) ma obowiązek niezwłocznego powiadomienia Sprzedawcy o powyższym fakcie (w formie wiadomości e-mail), pod rygorem utraty uprawnienia do powoływania się na te wady w toku postępowania reklamacyjnego.
13. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do weryfikacji, czy umowa zawarta z osobą, która chce skorzystać ze statusu Przedsiębiorcy-Konsumenta nie posiada dla tej osoby charakteru zawodowego, w szczególności poprzez weryfikację przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej, udostępnionej na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. W przypadku gdy okaże się, że umowa posiada dla osoby, o której mowa w zdaniu poprzednim, charakter zawodowy, Sprzedawca może odmówić nadania tej osobie statusu Przedsiębiorcy-Konsumenta.

§ 17 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Każdy Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W tym zakresie możliwe jest m.in.:
 - a. skorzystanie przez Konsumenta z mediacji; listy stałych mediatorów oraz istniejących ośrodków mediacyjnych przekazywane są i udostępniane przez Prezesów właściwych Sądów Okręgowych w Polsce;
 - b. skorzystanie z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumenta.
2. Szczegółowych informacji na temat pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów Konsument może poszukiwać na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl).
3. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Towaru, Sprzedawca wyraża wolę skorzystania z pozasądowego systemu rozwiązywania sporów konsumenckich. Podmiotem właściwym do rozwiązywania ww. sporów jest dla Sprzedawcy Inspekcja Handlowa – Małopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Krakowie, adres Strony internetowej Podmiotu: www.krakow.wiih.gov.pl.
4. Postępowania prowadzone przez podmiot wpisany do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKIK znajdującego się pod adresem: <http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html>
5. Wykaz podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgłoszonych jej przez państwa członkowskie Unii Europejskiej na platformie ODR (ODR — Online Dispute Resolution) dostępny jest pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie dotyczą Przedsiębiorcy-Konsumenta.

§ 18 Ochrona danych osobowych

Szczegółowe zasady gromadzenia i przetwarzania danych osobowych Użytkowników zostały opisane w Polityce prywatności opublikowanej na Stronie internetowej.

§ 19 Postanowienia końcowe

1. Treść niniejszego Regulaminu może zostać utrwalona przez Użytkownika poprzez zapisanie jej na nośniku, pobranie w każdej chwili ze Strony internetowej w pliku PDF lub poprzez wydrukowanie.
2. Sprzedawca jest uprawniony do zmiany Regulaminu w każdym czasie. Zmiany obowiązują „na przyszłość”, po upływie 14 dni od chwili publikacji zmienionej wersji Regulaminu na Stronie internetowej. Użytkownikom, którzy korzystają z Usługi Elektronicznej Konto Użytkownika, Sprzedawca na 14 dni przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu przesyła na podany przez nich adres e-mail informację o planowanych zmianach wraz z odnośnikiem do tekstu zmienionego Regulaminu. Wszystkie zamówienia przyjęte przez Sprzedawcę przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu są realizowane na podstawie postanowień Regulaminu obowiązującego w dniu przyjęcia zamówienia. Użytkownik nie akceptując nowej treści Regulaminu, zobowiązuje się nie korzystać ze Strony internetowej oraz poinformować o tym Sprzedawcę. W takim wypadku umowy na świadczenie Usług Elektronicznych na rzecz tego Użytkownika ulegają rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym.
3. Korzystanie przez Użytkownika ze Strony internetowej po wprowadzeniu zmian lub modyfikacji Regulaminu jest równoznaczne z akceptacją zmienionego Regulaminu.
4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem, w tym do sporów powstałych w związku z umowami zawartymi na jego podstawie, zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego.
5. W przypadku, gdy przepisy których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa obowiązującego w państwie członkowskim Unii Europejskiej miejsca zwykłego pobytu Konsumenta bądź Przedsiębiorcy-Konsumenta, są korzystniejsze dla Konsumenta, bądź Przedsiębiorcy-Konsumenta niż postanowienia niniejszego Regulaminu, wtedy do umów zawartych na podstawie niniejszego Regulaminu mają zastosowanie te przepisy, w zakresie, w jakim przyznają Konsumentowi, bądź Przedsiębiorcy-Konsumentowi korzystniejszą ochronę. W pozostałym zakresie zastosowania mają postanowienia Regulaminu.
6. Mechanizm stosowania plików cookies określa pkt VII Polityki prywatności opublikowanej na Stronie internetowej pod adresem <https://elzap.eu/polityka-prywatnosci>.
7. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 10.08.2021 roku. Regulamin obowiązujący do umów zawartych od dnia 01.01.2021 roku do dnia 10.08.2021 roku znajduje się na stronie: <https://elzap.eu/media/asset/47551a398741d865209e407e4b09784c744f40bfec785e641f3785d0e4f4a4cc.pdf>, natomiast regulamin obowiązujący do umów zawartych do dnia 31.12.2020 roku znajduje się na stronie: <https://elzap.eu/media/asset/1139c095cd1fc91aa50cbf6372d2f6681689a4e30c60de5206007436cf51c881.pdf>.

Załącznik:

- 1) wzór formularza odstąpienia od umowy

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy przez Konsumenta lub przez Przedsiębiorcę-Konsumenta)

_____, dnia _____ roku
(miejsowość, data)

(imię i nazwisko)

(adres)

(adres c.d.)

ELZAP POLSKA sp. z o.o.
ul. Surzyckiego 16A, 30-721 Kraków

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY SPRZEDAŻY

Ja, niżej podpisana(y) _____, w związku z zawartą umową sprzedaży z dnia _____, numer zamówienia _____, data odbioru przesyłki _____, niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy:

- 1) _____;
- 2) _____;
- 3) _____;
- 4) _____;
- 5) _____;

Przyczyna odstąpienia: _____
_____*)

(podpis**)

*) wskazanie przyczyny odstąpienia jest nieobowiązkowe

***) jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej